

УДК 378:65:338.48(045)

Алла Лук'янець

ORCID iD [0000-0002-9973-5386](https://orcid.org/0000-0002-9973-5386)

старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Вінницький торговельно-економічний інститут, Київського національного торговельно-
економічного університету
вул. Соборна, 87, 21000 м. Вінниця Україна
aleksalla16@gmail.com

ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНОГО СТАНУ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МЕНЕДЖЕРА МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

У статті розглянуто сучасний стан ринку туристичних послуг в Україні, як ефективного шляху виходу країни на новий економічний рівень. Визначено поняття професійної культури, як показника ефективності функціонування як одного підприємства, так і держави в цілому. Надано характеристику професійної культури менеджера міжнародного туризму, як одного з найважливіших складових успіху у галузі туризму. Охарактеризовано найважливіші складові професійної культури менеджера туризму, та подано функції, які вони виконують. Описано критерії до професійної культури менеджера міжнародного туризму, з наголошенням на необхідність їх дотримання, як базової складової обслуговування.

Ключові слова: *культура; менеджер міжнародного туризму; міжнародний туризм; обслуговування; професійна діяльність; професійна культура; туризм.*

© Лук'янець А., 2019

<https://doi.org/10.28925/2312-5829.2019.1-2.202214>

Вступ. Туризм в сучасному світі став глобальним економічним, соціальним і політичним явищем. Це пояснюється тим, що галузь туризму по своїй прибутковості порівнюється лиш з нафтовидобувною промисловістю. Будучи галуззю економіки непродовольчої сфери, туризм покликаний задовольняти потреби клієнтів у матеріальних та нематеріальних послугах, тобто забезпечити людину повноцінним і раціональним відпочинком. В цьому і полягає актуальність даного питання, так як

діяльність фахівця сфери туризму повинна ґрунтуватися на аксіологічних, гуманістичних та демократичних засадах, чітко виражати професійну позицію і протистояти девальвації суспільних цінностей. Оскільки галузь туризму стрімко розвивається, постає потреба у висококваліфікованих фахівцях, які повинні забезпечити якісне надання послуг тому і вимоги до них значно збільшуються.

На сучасному етапі розвитку туризму актуального значення набуває готовність фахівця цієї сфери до роботи в нових умовах, оскільки науково-технічний прогрес, і високі технології істотно змінили місце існування туристичної індустрії. При цьому в якості особливостей сучасного фахівця багато дослідників виділяють переважання організаційних якостей.

Дослідженням питанням формування професійної культури менеджера міжнародного туризму займалися такі дослідники, як К.А. Абульханова-Славська, Б.Г. Ананьєв, Б.Ф. Ломов, В.А. Кан-калік, А.В. Мудрик, О.А. Абдулліна, В.П. Беспалько, Е.В. Бондаревська, І.Ф. Ісаєв, В.В. Краєвський, І. Я. Лернер, В.А. Сластенін, В. Анісімов, Л. Виготський, Ю. Лаврик, Н. Печенюк, В. Розов, Е. Смирнова, В. Сластьонін, Н. Тализіна, Л. Хіхловський, А. Ченцов, Г. Ягодін та ін. Проте, сьогодні мало вивченою залишається проблема формування професійної культури особистості менеджера туризму в умовах соціальної модернізації, дослідженню якої присвячена дана публікація.

Мета статті – надання характеристики сучасного стану професійної культури менеджера міжнародного туризму, дослідження складових, які забезпечують високий рівень професійної культури менеджера міжнародного туризму.

Завданням статті є визначення основних факторів, що впливають на професійну культуру менеджера міжнародного туризму, та їх вплив на ефективність діяльності підприємства туристичної галузі.

Коротка характеристика туристичної галузі України. При становленні України, як незалежної Європейської держави та її інтеграції у світовий політичний

та економічний простір важливо визначити конкретні напрями структурної перебудови економіки. Це дозволить більш ефективно і краще використовувати ресурси, якими володіє країна. Одним з напрямів реалізації цієї політики на макrorівні є забезпечення пріоритету розвитку регіонів. Найважливішим завданням регіональної політики є пошук і просування тих галузей і видів діяльності, які є найбільш економічно доцільними для розвитку країни в цілому.

Розвиток туристичної галузі є одним з найперспективніших шляхів виходу з економічної кризи та підвищення рівня економіки країни чи регіону. Саме дякуючи туризму багато країн досягли значного покращення показників економічного розвитку і зростання рівня життя. Українських громадян можна назвати так званими інвесторами зарубіжних країн, а саме це є одним з найболючіших питань вітчизняної туристичної галузі.

Туризм є різнобічним явищем, в якому поєднуються економічні, соціальні, культурні, екологічні аспекти, в арсеналі якого невичерпний потенціал для постійного прогресу, поєднується з багатьма галузями економіки, що зумовлює його провідне місце в соціально-економічному житті суспільства.

В цьому переконатись можна, прослідкувавши статистичні показники туристичних потоків. Так за даними Державного комітету статистики України, у 2000 році кількість громадян України, які виїжджали за кордон становить 13,422,320 осіб, тоді як у 2017 році це число зросло до 26,437,413 осіб, що на 13,015,093 особи менше, що майже удвічі (Туристичні потоки, 2018).

Точніше динаміку громадян України, які виїжджали за кордон протягом періоду 2000-2017 років (2014-2017 роки – без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях) можна прослідкувати на рис. 1.

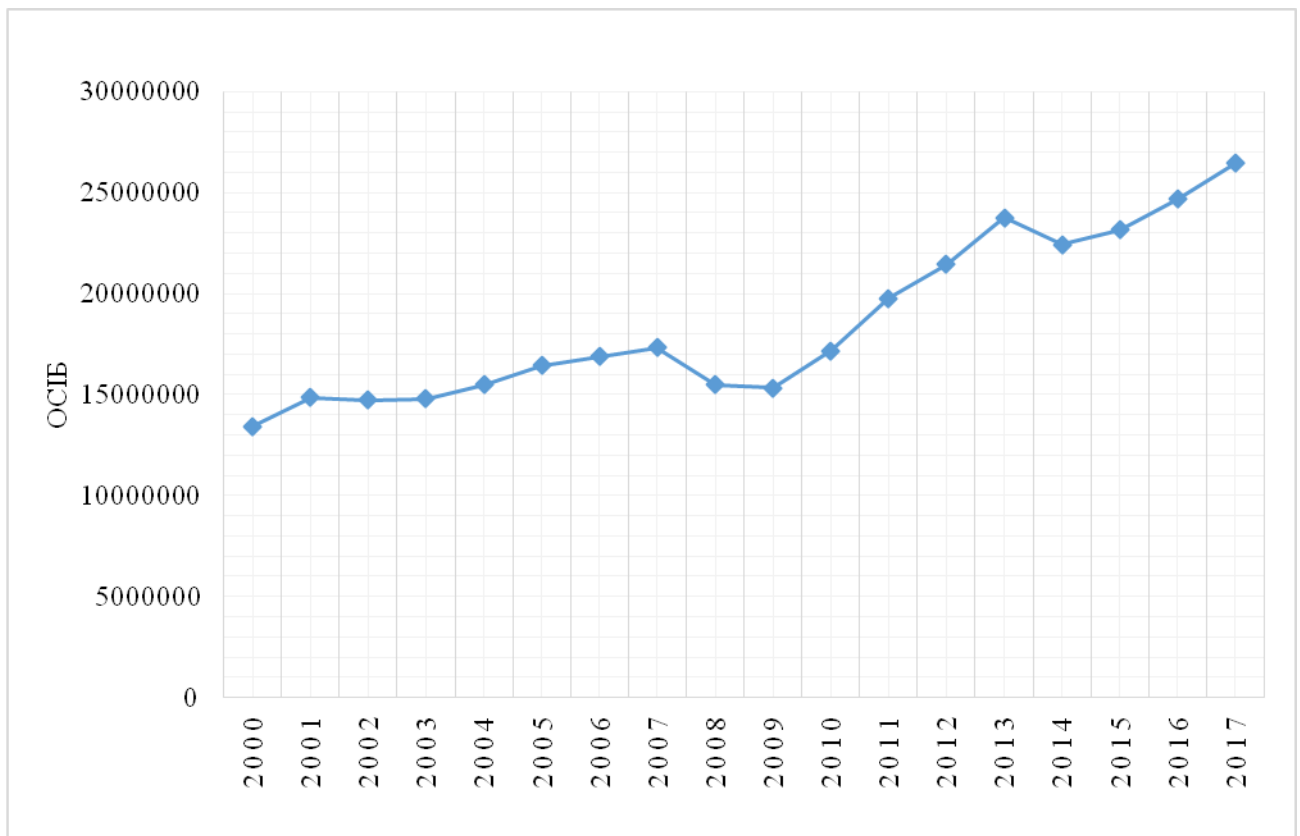


Рис. 1. Динаміка кількості громадян України, які виїжджали за кордон за період 2000-2017 рр.

Джерело: побудовано автором на основі даних Державної служби статистики України

Як видно на графіку, в загальному за період 2000-2017 рр., відбулось збільшення осіб, які виїжджали на кордон, проте найбільше зростання спостерігалось з 2010 по 2013 роки.

Окрім цього, за даними Державної служби статистики України, можна прослідкувати тенденцію відвідування іноземцями України (рис. 2)

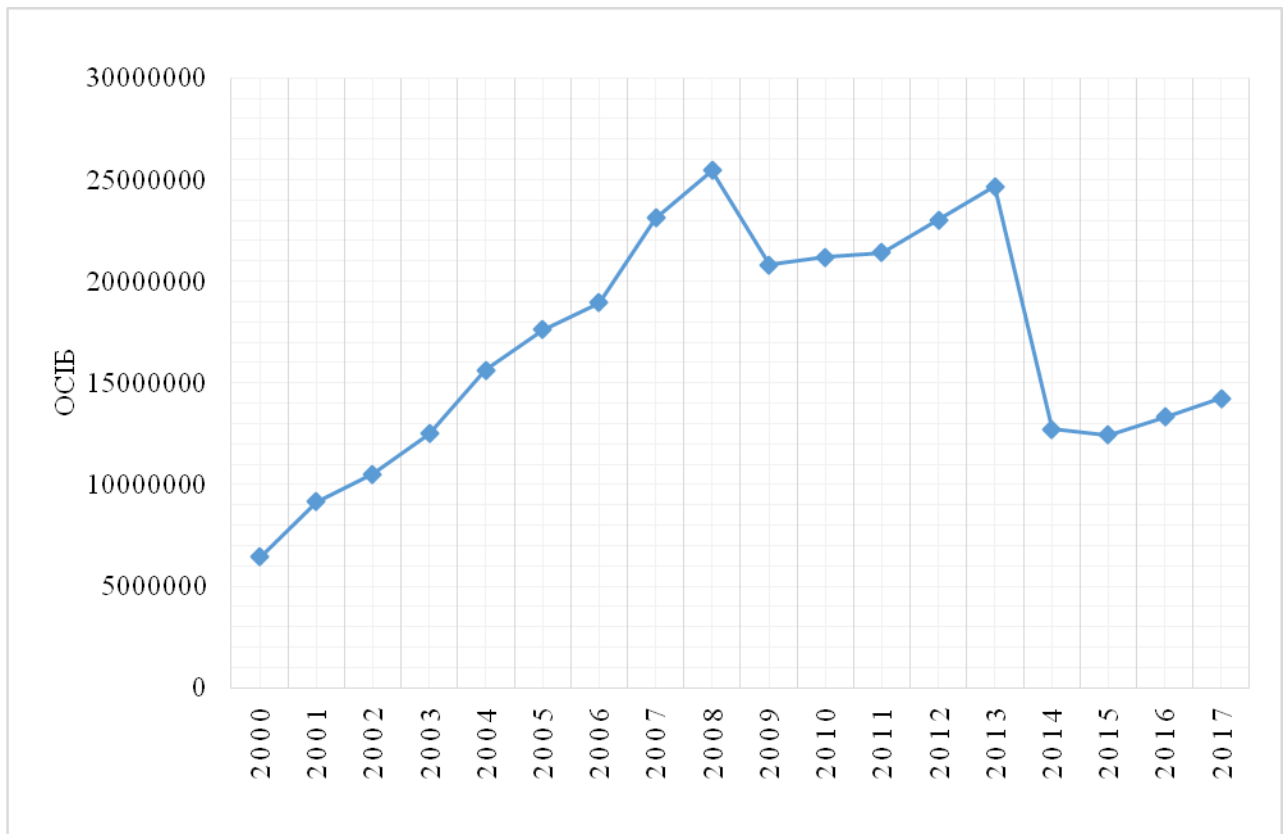


Рис. 2. Динаміка кількості іноземців, які відвідали Україну за період 2000-2017 рр.

Джерело: побудовано автором на основі даних Державної служби статистики України

З діаграми очевидно, що кількість іноземців, що відвідали Україну у 2017 році значно збільшилась, у порівнянні з 2000 роком. Проте пік туристів припадав а 2008 рік (25,449,078 осіб), та економічна криза в Україні у 2009 році дала про себе знати і у туристичному бізнесі: кількість туристів зменшилась на 13 %. Далі до 2013 року кількість іноземців, які відвідували Україну поволі зростало, а у 2014 році знизилось майже у 2 рази, ця ситуація зумовлена неоднозначною ситуацією, яка склалась у ці роки в Україні. При цьому, дані Державної служби статистики України щодо туристичних потоків, починаючи з 2014 року по 2017, зазначені без урахування

тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

Визначення поняття «професійної культури» та відмежування поняття «професійної культури менеджера міжнародного туризму». Окрім ситуації в країні у сфері туризму, важливим компонентом у функціонуванні туристичного бізнесу є персонал, а саме професійна культура менеджера туризму.

Варто розглянути цю категорію у двох виявах: по-перше, існують загальні поняття, які розкривають сутність професійної культури. На думку Л. М. Фільштейна та В. М. Журавльова (2016), професійна культура – це колективне програмування людського розуму, яке відрізняє членів даної групи людей від іншої; або специфічна сукупність засобів, способів, форм, зразків і орієнтирів взаємодії людей у професійному середовищі, які вони виробляють в сумісній професійній діяльності (с. 13).

О. П. Крупський (2014) вважає, що: «Ступінь розвитку професійної культури та її елементів відображає силу економічної потужності держави; є важливим показником загального стану здоров'я держави і суспільства, а тому потребує ретельної розробки заходів щодо підтримки, зміцнення, удосконалення у визначеному напрямі» (с. 28).

Дудка Т. (2015) розглядає професійну культуру, як соціокультурний феномен, у двох основних контекстах: вона є системним утворенням, яке з суспільної точки зору інтегрується за посередництвом конкретних організацій та інститутів, які взаємодіють на основі матеріального та інформаційного обміну; також професійна культура, на більш високому рівні інтеграції, виступає елементом взаємозв'язку і взаємодії таких її функціональних складових як: традиції, норми, форми виробництва й розподілу ресурсів тощо (с. 75).

Алімасова Д. П. (2014) вважає, що професійна культура є продуктом діяльності людей, зайнятих у певній сфері. Вона включає в себе комплекс знань, умінь і

навичок, якими повинен володіти і керуватися у своїй діяльності кожен член суспільства, незважаючи на його професійну приналежність (с. 20).

По-друге, зрозуміти специфіку, можна з визначення, яке передбачає, що професійна культура менеджера міжнародного туризму – це складова загальної культури та професійних компетентностей, що виступає складним цілісним утворенням, яке характеризується як особистою, духовною та матеріальною культурами, так і задоволенням в управлінській праці, знаннями в галузі економіки, психології, менеджменту тощо.

Культуру діяльності менеджера можна розглядати з різних позицій, а саме:

- з позиції національної культури, національних традицій управління;
- з позиції змісту діяльності менеджера;
- з позиції професійної компетентності менеджера.

Професійна діяльність, як категорія культури, охоплює не лише продуктивну її складову (використовує сучасні високовиробничі засоби), але й інформаційну (забезпечує суб'єкта необхідними даними для прийняття оптимальних управлінських і організаційних рішень). Обов'язково для менеджерів-управлінців всіх рівнів постає висока особиста культура, знання історії й культури свого народу, засвоєння досягнень світової цивілізації, чітке володіння рідною мовою та вміння вільно розмовляти не менш як двома іноземними мовами в межах професійного спілкування, що особливо важливо для спеціаліста туристичної галузі.

Спеціалізована культура професійної діяльності включає в себе різні типи високопрофесійної культури, де локальні субкультури фахівців високого рівня в силу своїх особливостей володіють специфічним менталітетом, традиціями, ціннісними орієнтаціями, нормами поведінки, екстремальні форми культури професійної діяльності, які виникають під впливом певних історичних, економічних, ідейних обставин та існуючих обмежень часу або середовища певного числа суб'єктів економіки.

Культура професійної діяльності являє собою сукупність базових професійних знань, умінь і навичок, готовності до побудови й вирішення інноваційних завдань, досвіду практичної діяльності, нелінійного мислення, а також стійкого володіння інформаційними технологіями.

Складові професійної культури менеджера міжнародного туризму. В загальному можна зазначити, що професійна культура менеджера міжнародного туризму включає в себе такі складові, як: професійний світогляд, професійна поведінка, професійна майстерність.

При підготовці менеджера туризму формується світоглядна концепція спеціаліста, закладається основа фахового, економічного та логічного мислення, накопичуються необхідні знання, виробляються навички та вміння. Базові принципи світоглядної концепції спеціаліста - це принцип гуманізму, загальнолюдської моралі, поваги до людей. Для менеджера важливо вміти аналізувати оточення і діяти, опираючись на основні закони та принципи філософії, соціології, етики й естетики, права, екологічну свідомість.

Що стосується професійної поведінки, то основним для менеджера міжнародного туризму у цьому плані є комунікативна культура, так як вміння спілкуватись з людьми найбільш цінне у сфері, де основним є особистий контакт, комунікативна культура є передумовою ефективного функціонування професійної діяльності.

Спілкування турагента з клієнтом, із співробітниками агентства чи фірми виконує певні функції:

- контактна — встановлення контакту, як індикатора готовності людей до прийому й передачі повідомлень і підтримування зв'язку;
- інформаційна — функція, що передбачає обмін повідомленнями, прийом та передача певних відомостей на запити, обмін думками, задумами, рішеннями тощо;

- спонукальна — функція, що стимулює активність партнера, що стосується спілкування, спрямування до певних дій;
- координаційна — взаємне орієнтування і з'ясування дій людей при організації та здійсненні спільної діяльності;
- розуміння — означає не тільки адекватне сприйняття й оцінка сенсу повідомлення, але й розуміння партнерами по спілкуванню один одного;
- амотивна — збудження у партнера потрібних емоційних переживань, а також змін за його допомогою переживань і станів ініціатора спілкування;
- установлення стосунків — усвідомлення та фіксування людиною свого місця в системі рольових, статутних, ділових, міжособистісних й інших зв'язків, у яких має діяти індивід;
- впливу — зміни стану, поведінки, особистісно смислових утворень партнера, в тому числі його намірів, установок, думок, рішень, уявлень, потреб, дій, активності тощо (Основи туристичної діяльності, 2019)

Професійна майстерність для менеджера міжнародного туризму означає наявність у фахівця таких якостей, як: аналітичні навички, що передбачає диференціацію соціальних явищ на певні елементи; вміння спрогнозувати розвиток колективу; орієнтаційні навички, які мають на увазі формулювання ціннісних установок, наявність стійкого інтересу до пізнавальної діяльності; вміння розуміти інших людей, їх особистісних поглядів; уміння правильно спілкуватись, тобто правильний тон, стиль спілкування, вміння привернути увагу; створення сприятливої атмосфери; ефективна самореалізація в умовах практичної діяльності на підставі спеціальних знань, умінь, цінностей, необхідних для професійної діяльності у сфері туристичної індустрії.

Суттєвими ознаками професійної культури фахівця сфери туризму, які одночасно виступають і критеріями до професійної культури менеджера міжнародного туризму, слугують: творчий підхід до вирішення на практиці

ситуаційних завдань і проблемних ситуацій та готовність до взаємодії з іншою стороною з метою спрямування зусиль на досягнення спільних цілей. Високий рівень професійної культури менеджера з туризму передбачає, також, наявність інформаційної культури підприємницької діяльності та широкої ерудиції щодо питань модернізації сучасної туристичної індустрії на її шляху до міжнародної інтеграції в контексті загальнолюдських цінностей та культурних традицій. Варто зазначити, що важливим для менеджера міжнародного туризму є здатність до інтеграції знань, умінь, навичок та їх ефективного використання в умовах швидкої адаптації організацій до вимог зовнішнього середовища.

Шеламова Г. В. (2013) заявила, що культура професійної діяльності визначається характером і динамікою її організації і в той же час, сама відображає характер діяльності. Неможливо, зокрема, працювати у сфері туризму і при цьому не усвідомлювати спрямованість змісту своєї діяльності, не ставитися до цієї професії як до бажаної, престижної, обумовленої певним соціальним статусом (с. 102).

Висновки. Отже, на сьогодні сфера туризму є перспективним напрямом виведення економіки країни на новий економічний рівень. Професійна культура забезпечує необхідний рівень виконання професійних функцій та перспективи самовдосконалення фахівця у майбутньому. Виявляється вона через єдність особистісних та професійних якостей фахівця, ступеня рівня, що сприяє соціальному й духовному розвитку за умов входження у вітчизняний та європейський освітній простір.

Професійна культура менеджера міжнародного туризму включає в себе такі складові, як: професійний світогляд, професійна поведінка, професійна майстерність. Найважливішим у цьому випадку є вміння пристосовуватись до нових умов, та вимог, що ставить зовнішнє середовище, та сучасний ринок. Тому при розширенні галузі туризму, актуальність дослідження професійної культури менеджера міжнародного туризму тільки набирає обертів, що свідчить про важливість

подальшого дослідження, розроблення організаційно-педагогічних умов та моделі формування професійної культури менеджерів міжнародного туризму.

Література

Алімасова Д. П. Підготовка майбутніх менеджерів до використання нових інформаційних технологій у професійній діяльності: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Ялта, 2014. 20 с.

Дудка Т., Бондарина Л. Професійна культура менеджера туризму в умовах соціальної модернізації України. *Освіта і наука – 2015. Зб. наукових праць*. Київ: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2015. С. 75–80.

Крупський О. П. Професійна етика як фактор становлення й розвитку соціально-відповідальної організаційної культури туристичного підприємства. *Вісник Дніпропетровського університету*. 2014. № 6. С. 23–30.

Основи туристичної діяльності. URL: http://info-library.com/content/1493_Profesiina_etika_v_tyristichnii_diyalnosti.html (дата звернення: 22.01.2019).

Туристичні потоки. Державна служба статистики України – 2018. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm (дата звернення: 22.01.2019).

Фільштейн Л. М., Журавльов В. М. Професійна культура в аспекті підготовки фахівців. *Економічні науки*. 2016. № 26. С. 12–18.

Шеламова Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования. Москва : Академия, 2013. 160 с.

References

Alimasova, D. P. (2014). *Pidhotovka maybutnikh menedzheriv do vykorystannya novykh informatsiynykh tekhnolohiy u profesiyniy diyalnosti* [Preparation of future managers for the use of new information technologies in professional activities]. Yalta, Ukraine (ukr).

Dudka, T., Bondarina, L. (2015). *Profesiyna kul'tura menedzhera turyzmu v umovakh sotsial'noyi modernizatsiyi Ukrayiny* [Professional culture of tourism manager in the conditions of social modernization of Ukraine]. *Osvita i nauka – 2015. Zb. naukovih prac*. Kyiv, Ukraine: NPU imeni M.P. Dragomanova, 75–80 (ukr).

Krups'kyu, O. P. (2014). *Profesiyna etyka yak faktor stanovlennya y rozvytku sotsial'no-vidpovidal'noyi orhanizatsiynoyi kul'tury turystychnoho pidpryyemstva* [Professional ethics as a factor for the formation and development of a socially responsible organizational culture of the tourist enterprise]. *Visnyk Dnipropetrovs'koho universytetu*, 23–30 (ukr).

Osnovy turystychnoyi diyal'nosti (2019). [Fundamentals of Tourism Activity] Retrieved from http://info-library.com/content/1493_Profesiina_etika_v_tyristichnii_diyalnosti.html (ukr).

Turystychni potoky [Tourist streams] (2018). *Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy* [State Statistics Service of Ukraine] Retrieved from http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/potoki2006_u.htm (ukr).

Fil'shteyn, L. M., Zhuravlev, V. M. (2016). Profesiyna kul'tura v aspekti pidhotovky fakhivtsiv [Professional culture in the aspect of training specialists]. *Ekonomichni nauky*, 12–18 (ukr).

Shelamova, G. M. (2013). *Osnovy kul'tury professional'nogo obshcheniya* [Fundamentals of the culture of professional communication]. Moscow, Russia: Akademiya (rus).

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ОБЪЕКТИВНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ МЕНЕДЖЕРА МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА

Лукьянец Алла, старший преподаватель кафедры туризма и гостинично-ресторанного дела
Винницкий торгово-экономический институт Киевского национального торгово-экономического
университета вул. Соборна, 87, 21000 м. Вінниця Україна
aleksalla16@gmail.com

В статье рассмотрено современное состояние рынка туристических услуг в Украине, как эффективного пути выхода страны на новый экономический уровень. Определено понятие профессиональной культуры, как показателя эффективности функционирования как одного предприятия, так и государства в целом. Охарактеризовано профессиональную культуру менеджера международного туризма, как одного из важнейших составляющих успеха в области туризма. Охарактеризованы важнейшие составляющие профессиональной культуры менеджера туризма, и представлены функции, которые они выполняют. Описаны критерии к профессиональной культуре менеджера международного туризма, с подчеркиванием необходимости их соблюдения, как базовой составляющей обслуживания.

Ключевые слова: культура; менеджер международного туризма; международный туризм; обслуживание; профессиональная деятельность; профессиональная культура; туризм.

MODERN STATE AND OBJECTIVE CHARACTERISTICS OF PROFESSIONAL CULTURE OF THE MANAGER OF INTERNATIONAL TOURISM

Lukianets Alla, Senior Lecturer of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business
Vinnitsa Trade and Economic Institute, Kiev National University of Trade and Economics
aleksalla16@gmail.com

Tourism development is one of the most promising ways out of the economic crisis. Thanks to tourism, many countries have achieved significant improvements in the rates of economic development and livelihoods. Ukrainian citizens are peculiar investors of foreign countries, which is one of the most painful issues in the domestic tourism industry.

According to the State Statistics Committee of Ukraine, in 2000, the number of Ukrainian citizens who traveled abroad was 13422320 people, while in 2017 this number increased to 26437413 people. The number of foreigners who visited Ukraine in 2017 increased significantly, compared with 2000. However, the peak of tourists fell in 2008 (25449078 people).

In addition to the situation in the country in the field of tourism, an important component in the functioning of the tourism business is the personnel, namely the professional culture of the tourism manager. Professional activity, as a category of culture, encompasses not only its productive component, but also information.

The culture of professional activity is a set of basic professional knowledge, skills and abilities, readiness for the construction and solution of innovative tasks, practical experience, nonlinear thinking, as well as the steady ownership of information technologies. In general, it can be noted that the professional culture of the manager of international tourism includes such components as: professional outlook, professional behavior, professional skills.

The world-famous concept of a specialist is based on the principles of humanism, universal morality, respect for people, involves a combination of the value orientation of a person of an open society with patriotism.

With regard to professional behavior, the main thing for the manager of international tourism in this regard is the communicative culture, as the ability to communicate with people most valuable in the field, where the main is personal contact, communicative culture is a prerequisite for the effective functioning of professional activity.

Key words: *culture; manager of international tourism; international tourism; service; professional activity; professional culture; tourism.*

Стаття надійшла до редакції 02.01.2019

Прийнято до друку 28.02.2019